



# Circular

# تعميم

Date: 03/01/2025  
Circular Number: 20/2024

التاريخ: 03/01/2025  
رقم التعميم: 20/2024

## Attn: Car Agencies & Vehicle Maintenance Centres in Abu Dhabi

## السادة / وكالات السيارات وورش صيانة المركبات في إمارة أبوظبي

In its continuous effort to update systems, facilitate business practices in the Emirate, and address practices and complaints observed in the vehicle maintenance sector, the Abu Dhabi Registration and Licensing Authority (ADRA) has issued the following regulations that must be adhered to by all car agencies and vehicle maintenance workshops when providing vehicle maintenance services.

حرصاً من سلطة أبوظبي للتسجيل والترخيص، في سعيها المستمر لتحديث الأنظمة وتسهيل ممارسة الأعمال في الإمارة وبناءً على ما تم رصده من ممارسات وشكاوى في قطاع صيانة المركبات، أصدر هذا التعميم عدداً من اللوائح التنظيمية التي يجب الالتزام بها من قبل جميع وكالات السيارات وورش صيانة المركبات عند تقديم خدمة صيانة المركبات.

These regulations apply to all economic establishments engaged in the activity of vehicle repair and spare parts supply in the Emirate of Abu Dhabi.

تسري هذه اللوائح التنظيمية على كافة المنشآت الاقتصادية التي تمارس نشاط إصلاح المركبات وتوريد قطع الغيار في إمارة أبوظبي.

Failure to comply with or disregard these regulations will subject the establishment to a violation by the Abu Dhabi Registration and Licensing Authority.

إن عدم الالتزام بهذه الضوابط أو تجاهلها سيعرض المنشأة لمخالفة من قبل سلطة أبوظبي للتسجيل والترخيص.

Best Regards,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

ADRA

سلطة أبوظبي للتسجيل والترخيص

### General Requirements:

### اشتراطات عامة:

#### All vehicle maintenance service centres must adhere to:

#### يجب على جميع مراكز خدمة صيانة المركبات الالتزام:

- Licensed Activities:** Adhere to the activities permitted in their economic licence and avoid engaging in any additional activities without obtaining the necessary permits.
- Update Contact Information:** Ensure that the official contact information is updated as per the economic licence (official email address/official contact number).

- الأنشطة المرخصة:** الالتزام بالأنشطة المرخصة بالرخصة الاقتصادية وتجنب الانخراط في أي ممارسة لأي أنشطة إضافية دون الحصول على التصاريح اللازمة.
- التأكد من تحديث بيانات التواصل:** التأكد من تحديث معلومات الاتصال الرسمية وفقاً للرخصة الاقتصادية (عنوان البريد الإلكتروني الرسمي / رقم الاتصال الرسمي).

### Contractual Requirements:

### اشتراطات التعاقد:

- Purchase Invoice:** The provider must provide the consumer with an invoice in Arabic that proves the transaction or contract for the product or service, and it must include the provider's information, invoice date, description of the product/service, details and condition of the product, price in local currency, warranty period (if any), delivery date, economic licence number, serial number of the product, tax number (if any), and an additional copy in another language may be provided to the consumer.

- فاتورة الشراء:** يجب على المزود تقديم فاتورة للمستهلك باللغة العربية تثبت المعاملة أو التعاقد معه على المنتج أو الخدمة، على أن تتضمن مع بيانات المزود، وتاريخ الفاتورة، ووصف المنتج/الخدمة، وتفاصيل وحالة المنتج، والسعر بالعملة المحلية، ومدة الضمان (إن وجدت)، وتاريخ التسليم، ورقم الرخصة الاقتصادية، والرقم التسلسلي للمنتج/السلعة، والرقم الضريبي (إن وُجد). ويمكن تزويد المستهلك بنسخة إضافية مطابقة بلغة أخرى.

### Warranty Document/Extended Warranty:

### مستند الضمان/الضمان الممتد:

- The provider is prohibited from verbally advertising a product warranty without providing the consumer with a document indicating this warranty.
- The provider must provide a warranty document to the consumer, either separately or on the invoice, specifying:
  - Provider's information.
  - Terms of the contract between them.
  - Purchase date.
  - Details and description of the product/service.
  - Warranty period and conditions.
  - Covered parts under warranty.
  - Repair and replacement costs.
  - Consumer obligations regarding the warranty.

- يُحظر على المزود الإعلان شفهاياً عن ضمان المنتج دون إعطاء المستهلك المستند الدال على هذا الضمان.
- يجب على المزود تقديم مستند ضمان للمستهلك سواء بشكل منفصل أو على الفاتورة بوضوح:
  - بيانات المزود.
  - شروط العقد المبرم بينهما.
  - تاريخ الشراء.
  - تفاصيل ووصف المنتج/الخدمة.
  - فترة الضمان والشروط.
  - الأجزاء المشمولة بالضمان.
  - سعر الإصلاح والاستبدال.
  - التزامات المستهلك بشأن الضمان.

- Responsibilities of guarantors (such as the manufacturer, agency, insurance company, or others).
- Any exceptions or conditions that void the warranty, clearly stated and the consumer is informed of them before purchasing.
- Clearly explain the extended warranty details and responsibilities to the consumer before finalizing the agreement, and document it in the warranty/contract/invoice.
- Clearly specify the parts covered by the extended warranty to the consumer.

- مسؤولية الضامين (مثل المصنع، الوكالة، شركة تأمين أو غيرها).
- أي استثناءات أو شروط تلغي الضمان، يتم ذكرها إن وجدت وبشكل واضح وإبلاغ المستهلك بها قبل الشراء.
11. توضيح تفاصيل الضمان الممتد والمسؤوليات للمستهلك قبل إتمام عملية الاتفاق، وتوثيقه في مستندات الضمان/العقد/الفاتورة.
12. تحديد القطع التي يشملها الضمان الممتد بشكل واضح للمستهلك.

### Mandatory Cases for Extending the Warranty Period:

### حالات إلزامية لتمديد فترة الضمان:

- The warranty period starts from the date the consumer receives the original or replacement product.
- The warranty period is extended for periods during which the consumer did not benefit from the product and is documented.
- Warranty extension cases include:
  - Repairing defects covered by the warranty.
  - The provider's delay in providing spare parts.
  - Delay in starting or completing maintenance work beyond the agreed-upon dates.

- يبدأ احتساب وقت الضمان من تاريخ استلام المستهلك للمنتج الأصلي أو المستبدل.
- تمديد سريان فترة الضمان للمدد التي لم يستفد خلالها المستهلك من المنتج وتوثيقها.
- الحالات الإلزامية لتمديد فترة الضمان:
  - إصلاح العيوب المشمولة بالضمان.
  - تأخر المزود في توفير قطع الغيار.
  - تأخير بدء أو إنهاء أعمال الصيانة عن المواعيد المتفق عليها.

### Spare Parts:

### قطع الغيار:

The provider must have a written mechanism for providing spare parts and maintenance services in Arabic, clearly and understandably for the consumer, and display it in a prominent place in the provider's centres, enabling the consumer to review it before completing the purchase. An additional copy in another language may be provided to the consumer.

يلتزم المزود بوضع آلية مكتوبة لتوفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة مكتوبة باللغة العربية وبصياغة واضحة ومفهومة للمستهلك، ووضعتها في مكان بارز في المراكز التابعة للمزود، وتمكين المستهلك من الاطلاع عليها قبل إتمام عملية الشراء، ويمكن تزويد المستهلك بنسخة إضافية مطابقة بلغة أخرى.

### Provider Obligations: Warranty and Extended Warranty

### التزامات المزود: الضمان والضمان الممتد

- Implement all warranties granted by manufacturers as well as any agency warranties.
- Bear all responsibilities and disputes arising from the extended warranty without involving the consumer in this dispute.
- The provider is responsible for all transportation costs or sending technicians to the consumer's location or the place where the vehicle has broken down.

- تنفيذ جميع الضمانات الممنوحة من الشركات المصنعة فضلاً عن ضمانات الوكالات الخاصة بها إن وجدت.
- تحمل كافة المسؤوليات والنزاعات الناشئة بسبب الضمان الممتد دون إيدخل المستهلك كطرف في هذا النزاع.
- يلتزم المزود بجميع تكاليف النقل أو إرسال فنيين لمقر المستهلك أو مكان تعطل المركبة.

### Repair and Maintenance:

### الإصلاح والصيانة:

- If the repair time exceeds 7 days, the provider must provide a substitute product for the consumer to use at no cost.
- Provide the consumer with a maintenance and repair document (Job Card) upon receiving the vehicle, specifying:
  - Provider's information.
  - Date of vehicle entry for repair and its condition upon receipt.
  - Consumer's technical notes.
  - Repair details and estimated value, with a breakdown of labour costs.
  - Details and value of spare parts provided by the maintenance centre.
  - Details of spare parts provided by the consumer and the consumer's signature.
  - Expected date of vehicle delivery to the consumer.
- After the repair process, the provider must provide the consumer with an invoice specifying the replaced parts and their price, and a statement of whether these parts are new, used, or refurbished.
- Keep the replaced spare parts and deliver them to the consumer before completing the payment process.
- Guarantee the repair process and replaced parts for at least 15 days from the date of delivery to the consumer, unless the nature of the replaced parts and the maintenance service requires a longer period.

- إذا تجاوزت فترة الإصلاح 7 أيام، يجب على المزود تقديم منتج بديل للمستهلك للاستخدام دون أي تكلفة.
- يجب تقديم وثيقة صيانة وإصلاح (بطاقة العمل) للمستهلك عند استلام المركبة، توضيح:
  - معلومات المزود.
  - تاريخ دخول المركبة للإصلاح وحالتها عند الاستلام.
  - الملاحظات الفنية للمستهلك.
  - تفاصيل الإصلاح والتكلفة المقدرة، مع تحليل تكاليف العمالة.
  - تفاصيل وقيمة قطع الغيار المقدمة من مركز الصيانة.
  - تفاصيل قطع الغيار المقدمة من المستهلك وتوقيع المستهلك.
  - تاريخ التسليم المتوقع للمركبة إلى المستهلك.
- بعد عملية الإصلاح، يجب على المزود تقديم فاتورة للمستهلك، توضيح الأجزاء التي تم استبدالها وسعرها، ليبين ما إذا كانت هذه الأجزاء جديدة أو مستخدمة أو مُعاد تصنيعها.
- الاحتفاظ بقطع الغيار المستبدلة وتسليمها للمستهلك قبل إتمام عملية الدفع.
- ضمان عملية الإصلاح والأجزاء المستبدلة لمدة لا تقل عن 15 يوماً من تاريخ التسليم للمستهلك، ما لم تتطلب طبيعة الأجزاء المستبدلة وخدمة الصيانة فترة أطول.

### Guarantee of Service Provided:

### ضمان الخدمة المقدمة:

- When providing the service, maintenance workshops must:
- Re-perform the service free of charge as agreed upon if a defect is discovered in the performance of the service.
  - Refund the repair cost if repair attempts fail and the same fault recurs, not exceeding 3 attempts.
  - Compensate the consumer for the value of spare parts if the establishment damages or loses them.
  - If the performance of the service results in a decrease in the value of the vehicle, loss of its functions or part thereof, or damage to it, the provider is obligated to bear the repair costs or compensate the consumer for its value or the value of the damaged part.
  - If the provider refuses or is unable to re-perform the service correctly or is delayed in re-performing it, the consumer has the right to recover the full amount paid for it.

- عند تقديم الخدمة، يجب على ورش الصيانة:
- إعادة أداء الخدمة مجاناً كما تم الاتفاق عليه في حال اكتشاف عيب في أداء الخدمة.
  - استرداد تكلفة الإصلاح إذا فشلت محاولات الإصلاح وتكررت نفس العيوب، على ألا تتجاوز 3 محاولات.
  - تعويض المستهلك عن قيمة قطع الغيار إذا تسببت المنشأة أو تلفها أو فقدها.
  - إذا أدى أداء الخدمة إلى انخفاض في قيمة المركبة، أو فقدان وظائفها أو جزء منها، أو تلفها، فإن المزود ملزم بتحمل تكاليف الإصلاح أو تعويض المستهلك عن قيمتها أو قيمة الجزء التالف.
  - إذا رفض المزود أو لم يتمكن من إعادة أداء الخدمة بشكل صحيح أو تأخر في أدائها، يحق للمستهلك استرداد المبلغ المدفوع بالكامل مقابل الخدمة.

### Replacement and Return of Spare Parts/Vehicle:

### استبدال وإرجاع قطع الغيار/المركبة:

- The provider must return spare parts and refund the amount to the consumer if a defect appears in them within 30 days of delivery to the consumer.
- If the provider is unable or fails to repair a recurring defect during the warranty period, the consumer has the right to obtain a new replacement product of the same category and specifications as the original product or its value at the time of purchase.
- Replace the product if repair attempts take more than 15 days in each attempt, beyond the time required to provide spare parts.

- يجب على المزود إرجاع قطع الغيار واسترداد المبلغ للمستهلك إذا ظهرت عيوب فيها خلال 30 يوماً من تسليمها للمستهلك.
- إذا كان المزود غير قادر أو فشل في إصلاح عيب متكرر خلال فترة الضمان، يحق للمستهلك الحصول على منتج بديل جديد من نفس الفئة والموصفات كالمستحضر الأصلي أو قيمته في وقت الشراء.
- استبدال المنتج إذا كانت محاولات الإصلاح تستغرق أكثر من 15 يوماً في كل محاولة، بالإضافة إلى الوقت المطلوب لتوفير قطع الغيار.

### Used or Refurbished Goods:

### البضائع المستعملة أو المُعاد تصنيعها:

- If a maintenance workshop offers used or refurbished goods for sale, it must:
- Ensure that it does not contain a defect that results in harm to the consumer's health and safety.
  - Clearly and conspicuously advertise the condition of the product on the product and the place where it conducts its business.
  - Prove the condition of the product in the contract concluded between it and the consumer or in the invoice it issues.

- إذا كانت ورشة الصيانة تعرض بضائع مستعملة أو مُعاد تصنيعها للبيع، يجب عليها:
- التأكد من أنها لا تحتوي على عيب يؤدي إلى ضرر بصحة وسلامة المستهلك.
  - الإعلان بوضوح وبارز عن حالة المنتج على المنتج وفي المكان الذي تمارس فيه أعمالها.
  - إثبات حالة المنتج في العقد المبرم بينها وبين المستهلك أو في الفاتورة التي تصدرها.

### Handling Consumer Complaints:

### التعامل مع شكاوى المستهلكين:

Regarding handling consumer complaints and responding to inquiries, all maintenance centres must:

فيما يتعلق بالتعامل مع شكاوى المستهلكين والرد على الاستفسارات، يجب على جميع مراكز الصيانة:

- Address consumer complaints immediately upon receipt within a period not exceeding 7 days and report the consumer with all supporting reports regarding the condition of the vehicle.
- Respond to all inquiries related to the received complaints to the department within a period not exceeding 24 hours.

- معالجة شكاوى المستهلكين على الفور عند استلامها، وذلك في فترة لا تتجاوز 7 أيام، وتقديم جميع التقارير الداعمة للمستهلك بشأن حالة المركبة.
- الرد على جميع الاستفسارات المتعلقة بالشكاوى المستلمة إلى القسم في فترة لا تتجاوز 24 ساعة.